

outsourcing magazyn

numer 3 (15) jesień 2008
www.outsourcing.com.pl
ISSN 1733-005X

Rośniemy z klientami

Wywiad z Marzeną Tarkowską
prezesem Xerox Polska

Outsourcing
na igrzyskach

Serwer
do wynajęcia

Cena: 39,90 zł (w tym VAT 7%)



SMS-owy hurt



Rys. Magdalena Wosik

Systemy masowej wysyłki SMS-ów sprawdzają się nie tylko w firmach nastawionych na obsługę setek tysięcy klientów. W mniejszych przedsiębiorstwach pozwalają także na usprawnienie komunikacji, przyspieszenie obsługi zamówień i obniżenie kosztów.

Zastosowania usługi masowego wysyłania SMS-ów są naprawdę szerokie. Warto przy tym pamiętać, że jej nazwa – masowe lub hurtowe wysyłanie wiadomości tekstowych – jest nieco myląca. Nic nie stoi na przeszkodzie, by korzystać z niej także, gdy przekaz jest kierowany do jednej lub kilku osób.

Odbiorcami tych wiadomości najczęściej są klienci przedsiębiorstwa, którzy na telefon komórkowy dostają informacje o nowych ofertach, promocjach, np. wycieczkach last minute, ale także o sprawach związanych z ich bieżącą obsługą. Za pośrednictwem SMS-ów można dowiedzieć się na przykład, jaki jest stan rachunku bankowego, dostać przypomnienie o spłacie kolejnej raty kredytu, polisy ubezpieczeniowej albo o wizycie u lekarza czy przeglądzie samochodu.

Bez konieczności rozmowy telefonicznej specjalista z działu obsługi klienta może też powiadomić o konieczności zapłaty za ległej faktury albo o tym, że zamówiony towar czy sprzęt oddany

do naprawy jest gotowy do odebrania. Usługa masowego wysyłania SMS-ów przyda się również, gdy zespół handlowy chce wysłać jakąś informację okolicznościową – na przykład życzenia świąteczne – albo zebrać opinie o sprzedawanych produktach.

Prekursorzy z banków

Systemy masowego wysyłania SMS-ów do obsługi rachunków najszybciej zaczęły wykorzystywać banki internetowe. Inteligo (kupione w 2002 r. przez PKO BP) ma taki system od 2001 r. Od czterech lat jest on dostępny dla wszystkich klientów największego polskiego banku. Jak podkreśla Krzysztof Gacek, rzecznik PKO BP, właściciel rachunku może zamówić szereg automatycznych powiadomień SMS-owych, a także poprosić o informację, np. o ostatnich transakcjach.

– W sierpniu wysłaliśmy do naszych klientów osiem milionów SMS-ów. Z miesiąca na miesiąc jest ich coraz więcej – mówi rzecznik PKO BP.

Inne banki również korzystają z podobnych systemów. Np. BZ WBK przesyła za ich pośrednictwem kody potrzebne do dokonania płatności w Internecie.

Komunikacja z klientem to jeden z segmentów, w którym wykorzystywane są systemy masowej wysyłki SMS-ów. Inny to wymiana informacji wewnątrz przedsiębiorstwa – np. sprawdzanie stanów magazynowych czy innych zapisów w bazach danych umieszczonych na firmowych serwerach. Za pośrednictwem SMS-ów można utrzymywać stały kontakt z pracownikami działającymi w terenie, także za granicą.

Prosto z komputera

Andrzej Ślesicki, spedytor z firmy transportowej Polfrost, za pomocą specjalnego programu wysyła od kilku do kilkunastu wiadomości tekstowych dziennie do kierowców jeżdżących po całej Europie. Przekazuje im w ten sposób wszystkie potrzebne informacje – numery zamówień, rezerwacji promowych, terminy czy telefony.

– To bardzo wygodne rozwiązanie. Nie muszę się męczyć, pisząc tekst na klawiaturze telefonu. Nie ma też ryzyka, że kierowca źle zanotuje numer, który będę mu dyktował do słuchawki – twierdzi spedytor z Polfrost.

Największą zaletą usługi masowego wysyłania SMS-ów jest właśnie wygoda – nie trzeba korzystać z uproszczonej klawiatury telefonu komórkowego. Zamiast tego użytkownik może wysłać wiadomość ze swojego komputera podłączonego do Internetu. Trafia ona na specjalny serwer, który konwertuje ją do formatu wykorzystywanego przez operatorów GSM i specjalnym łączem przesyła do SMS-Center właściwego operatora. A ten dostarcza ją do odbiorcy. Raporty o doręczeniach przechodzą odwrotną drogę.

Użytkownicy tych systemów zwracają jednak uwagę, że zdarzają się przypadki niedoręczenia SMS-ów, a także braku informacji o tym fakcie. Inne sytuacje to brak raportu, mimo że wiadomość trafiła do adresata.

Adam Kozubowicz z firmy InterData, oferującej system masowej wysyłki SMS-ów – SBox, przekonuje, że te niedogodności wynikają z samej technologii krótkich wiadomości tekstowych. Powstała ona przypadkiem i nikt nie zakładał takiego jej rozwoju. Dlatego nie została zaprojektowana właściwie. Teraz jednak nie ma już możliwości, by to poprawić.



*Andrzej Ślesicki, spedytor,
Polfrost Internationale Spedition*

Z systemu SmsSender korzystamy od około roku. Używamy go do komunikacji z naszymi kierowcami. Wybraliśmy to rozwiązanie ze względu na ograniczenie kosztów przekazywania zleceń kierowcom

za granicą, szybkość przygotowania i wysłania informacji oraz wygodę. Nie jest ono doskonałe. W systemie nie ma raportów doręczenia przychodzących SMS-em. Jest możliwość sprawdzania na stronie WWW, czy SMS został wysłany, ale nie robimy tego ze względu na uciążliwość logowania się i stratę czasu. System działa właściwie, gdy adresat ma wyłączony telefon lub jest poza zasięgiem. Kierowca otrzymuje wiadomość po zalogowaniu się do sieci lub znajdując się w zasięgu operatora.

Co ważne, użytkownik systemów wysyłki SMS-ów nie musi korzystać tylko z panelu umieszczonego na specjalnej stronie WWW. Zazwyczaj wiadomości może wysyłać także z firmowej aplikacji do zarządzania relacjami z klientami, która komunikuje się bezpośrednio z serwerem. System SBox daje również możliwość wysyłania SMS-ów z pliku CSV (np. arkusza kalkulacyjnego). Z kolei systemy Serwer SMS i SmsSender – pierwszy oferowany przez Artnet, drugi przez Data System – współpracują z programami pocztowymi, m.in. MS Outlook. Wiadomość tekstowa jest wtedy wysyłana jako e-mail do serwera firmy obsługującej system. Raport doręczenia też trafia do skrzynki pocztowej użytkownika.

Artnet i Data System oferują również usługę wysyłania SMS-ów na numery w zagranicznych sieciach GSM. Nie ma natomiast możliwości wysyłania wiadomości na numery stacjonarne.

Firmy świadczące te usługi proponują swoim klientom umowy abonamentowe, zazwyczaj na minimum rok. Klient otrzymuje wtedy miesięczny pakiet SMS-ów, które może wykorzystać w ramach abonamentu, obejmuje go także pomoc techniczna. Część firm oferuje również jednorazową wysyłkę określonej liczby wiadomości.

Miliony miesięcznie

Adam Kozubowicz ocenia polski rynek masowej wysyłki SMS-ów na kilkanaście milionów wiadomości miesięcznie. Większość z nich jest wysyłana przez duże korporacje – banki czy firmy ubezpieczeniowe – a te korzystają z własnych rozwiązań. Lepszych z uwagi na bezpieczeństwo, ale i możliwość negocjacji indywidualnych stawek z operatorami GSM.

Na polskim rynku działają jednak firmy oferujące gotową usługę masowej wysyłki SMS-ów, nastawione na klientów, którzy rozsyłają do kilkuset tysięcy wiadomości miesięcznie: – Wśród naszych klientów są m.in. największe polskie sieci hipermarketów, biura podróży czy instytucje finansowe – wymienia Artur Sadowski z działu rozwoju Artnet.

Adam Kozubowicz podkreśla natomiast, że ten rynek mógłby być większy. Jednak polscy operatorzy GSM nie palą się, by zmniejszyć ceny hurtowej wysyłki SMS-ów. Od lat pozostają one na tym samym poziomie.

Dawid Kocik



*Artur Sadowski,
Dział Rozwoju, Artnet SA*

Perspektywy polskiego rynku masowej wysyłki SMS-ów są dobre. W tej chwili klienci wysyłają za pośrednictwem naszego systemu 1,5 miliona SMS-ów miesięcznie. Zakładamy, że w ciągu roku liczba ta zwiększy się o 500 tysięcy. Nie będziemy raczej rozwijać technologii masowego wysyłania wiadomości tekstowych na telefony stacjonarne lub MMS-ów. Po prostu klienci nie są nimi zainteresowani. Najważniejsze dla nich są niska cena i sprawne działanie systemu. Koszt wysłania jednego SMS-a w naszej firmie (6 gr netto) nie zmienia się już od ponad dwóch lat, podobnie jest ze stawkami operatorów. Nie spodziewam się spadków cen u operatorów w najbliższej przyszłości, ale oczywiście nie można ich wykluczyć. Może to spowodować, że mniejsze firmy wypadną z rynku.